



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA KOSMETIK WARDAH DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SYIAH KUALA

ABSTRACT

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Kualitas dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi pada Pengguna Kosmetik Wardah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswi dan peralatan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. Metode yang di gunakan adalah SEM berbasis Varian (Partial Least Square Path Moedeling) digunakan sebagai metode analisis dengan menggunakan software SmartPLS 2.0. Hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi kualitas berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, persepsi nilai berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, persepsi kualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, persepsi nilai berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen memediasi persepsi nilai terhadap loyalitas konsumen, namun pengaruh langsung persepsi kualitas terhadap loyalitas konsumen dimediasi dengan kepuasan konsumen menjadi tidak signifikan.

Kata Kunci :Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai dan Loyalitas Konsumen